

年底前,四环内实现数字化城管全覆盖

“郑州市城市管理局微博”已开通,邀您参与城市管理

提升城市
管理水平

之
数字化
管理

“数字化中心提高了城市现代化管理水平,把城市管理转为常态的、长效的、精细化的管理,这必然是城市管理的未来发展方向。”

下期
预告

建设幸福郑州,城市宜居是根本。具体到城市管理整治本身,水电气暖等配套设施的完善成了老百姓生活品质提升的基础与保障。

明天的《城市管理整治提升》专栏将重点报道公共事业管理整治的提升目标以及发展规划。如果您有跟供热水用电相关的建议或故事,都可以拨打热线电话96678或发邮件至lmvd@sohu.com告诉我们。

《郑州市城市管理整治提升活动实施方案》中提出,2012年,数字化城市管理实现全覆盖,并在日常管理和城市管理考核中的作用得到充分发挥。

我市数字化城市管理中心运行3年以来,三环以内320平方公里已全部覆盖郑州数字城管系统,预计年底前三环至四环之间的地理基础数据也将建设完成,这意味着,四环以内实现全覆盖。

“数字化中心提高了城市现代化管理水平,把城市管理转为常态的、长效的、精细化的管理,这必然是城市管理的未来发展方向。”数字化中心副主任郭勇说。

晚报记者 薛璐 李萌 黄盈/文
马健/图



郑州市数字化城市管理监督中心大厅

他们是城市的“移动侦察兵”,全天候巡逻在355个责任网格里

责任
细分

每天早上8点,毕素娟都会准时出现在淮河路工人路口,两年多来,天天如此。

毕素娟是数字化城市管理中心(下称数字化中心)一名普通的信息采集监督员,用她的话来说,“我就是用一个相机扫街的,天天盯着脏乱差的地方。”

哪里有破损的窨井盖,哪里有垃圾没有清理,哪有占道的小商贩,毕素娟一清二楚。“昨天一天,我就发现了一个破损的窨井盖,几个占道经营的,最近常有大风,树上又挂了很多垃圾袋。”

毕素娟随身带着可拍手机,发现问题就拍下来存证。“我们要把照片随时传回数字化中心,中心再协调

相关部门处理。”

像毕素娟一样天天拿着相机在街上转悠的工作人员,数字化城市管理中心还有600多名,他们构成了数字化中心城市的“移动侦察兵”。

“我们把郑州分成一个个豆腐块一样的网格,每个网格里包含若干街道,监督员每天都要在所负责的网格内全天候巡逻。”数字化中心副主任郭勇说,郑州三环以内,目前按照管理区域繁华程度不同被合并划分为355个责任网格,每个网格平均有监督员1.5人次,“仅去年一年,监督员共发现、上报各类事件案件49万件,这些事件按照所属类别不同,分别移交给负责部门处理。”

开微博邀市民共同管理城市

公众
参与

如果说数字化中心还是城市管理的官方途径,那么微博则被称为是“邀请郑州市民一起参与城市管理的平民途径”。

10月17日7时40分,家住冉屯路附近的网友“若即若离_豫”像往常一样骑车上班,路过桐柏路棉纺路口附近地下通道时,发现路北的一个窨井盖破损严重。

网友“若即若离_豫”随即下车,用手机拍照存证,并在半个小时后上传至微博。

17日11时40分,“郑州市城市管理局微博”回复“若即若离_豫”:市政管理处已到现场调查核实,已确认该井盖为通信电缆井,已协调通知各通信电缆单位到现场处理。目前电信电缆单位经辨认,否认其产权,其他通信单位尚未回复。下午6时,“郑州市城市管理局微博”发布消息:经数字城管中心多次与各通信电缆单位协调,并经现场辨认,该窨井属于联通公司,该公司已于下午5时50分进行修复并安装了新井盖。

这只是“郑州市城市管理局微博”每天所需要处理的数十个问题中的一个。

正因如此,才有了微博刚开通两个多月就拥有5万余名粉丝的事实。“通过微博让市民能够更加快捷、方便地反映问题,也让市民感受到我们的工作态度和办事效率。”市城管局办公室主任周英杰说。

随着市民反映问题途径的拓宽和发展,越来越多的郑州市民加入城市管理当中。市公安局的官方微博“平安郑州”,市交运委官方微博“郑州交通”,市环保局官方微博“绿色郑州”,市互联网信息办公室官方微博“郑州新闻”等已吸引了上百万网友关注。

正如网友“若即若离_豫”所说:“微博带来的便捷、友好的网络互动加上城市管理部门现实中积极的主动作为,一座更加精细化管理、更加贴近民生、充满人文的大都市就在你我眼前。”

这里是城市信息的集散地,构建着无缝隙、全覆盖的城市管理网络

科学
管理

除了监督员,数字化中心还培养了3名“线人”,分别是市民、督察员和社区。

“郑州所有城管问题,市民都能打12319投诉和反映。社区发现问题,也可以拨打这个电话反映。”郭勇说,12319是去年开通的专为市政服务的热线。“我们数字化中心可以通过这个电话,以现场检查和数据为依据,帮助现场取证,解决问题。”

在数字化中心的大厅里,有一面墙上密密麻麻悬挂着几十个监控屏幕,每天有数十个工作人员要全天候盯着屏幕上的画面——通过电子眼传送过来的郑州街道画面。

为了更好地进行监控,数字化中心安装的70个高清电子眼与公安部门、各个社区的数百个“电子眼”可

共享。

每一天,这些“线人”们收集来的上千个问题都要统统容纳进“郑州数字化城市管理系统”。

“这些案件反馈到数字化中心后,由工作人员输入郑州数字化城市管理系统。”郭勇说,数字化中心采用“城市事件部件管理法”,把案件分为公共设施、道路交通、环卫环保、园林绿化、房屋土地、其他设施等6大类98小类,“按照类别不同,系统再把案件派遣给相关职能部门,职能部门在电脑前几乎可同时看到案件,从而确保案件的及时发现、及时整改、及时解决。”

“这些线人再加上我们的监督员,在整个郑州构建了一张无缝隙、全覆盖的城市管理网络。”

数字城管系统三环内已全覆盖,年底前实现四环全覆盖

目标
任务

要用一句话来描述中心的工作,郭勇会这样说,“我们是一个大管家,利用电子设备、监督员、市民投诉等受理城市管理的大小事,小到窨井盖,大到突发事件。”

2009年初正式投入运行的数字化中心,建立之初

就是为了“提升城市精细化管理水平”。运行3年以来,三环以内320平方公里已全部覆盖郑州数字城管系统,三环至四环之间的地理基础数据建设预计年底前完成,届时,四环以内也可实现全覆盖。

把城市管理转为常态的、长效的、精细化的管理

未来
规划

仅今年以来,数字化中心共上报受理41万余件,立案39万余件,派遣38万余件,12319服务热线电话受理各类投诉咨询7万多件,其中协调处理媒体转报的疑难案件450件。

目前,我市已接入数字化城管系统并正常运行的终端单位有:市内金水、二七、中原、管城、惠济5区、郑东新区、高新区、经开区、火车站地区4个管委会和市委、市交委、市城管局等13个市直局(委)及移动、联通、供电等6家市级专业部门,形成了覆盖市、区、街道(办事处)和各个相关专业管理部门的分层多级的管理网络。数字化中心运行

至今,各区对市级平台派遣的各类城市问题处置率一直保持在95%以上。

此外,除了日统计、周汇总排名、月评优评差的考核机制外,市城市管理综合考核办公室还将数字城管的考核结果作为主要依据之一,实施对相关单位的奖惩,数字化城市管理在城市日常管理和考核中日益发挥作用。

“数字化中心提高了城市现代化管理水平,把城市管理转为常态的、长效的、精细化的管理,这必然是城市管理的未来发展方向,而我们也希望通过数字化中心,为市民创造一个更加幸福的城市。”郭勇说。